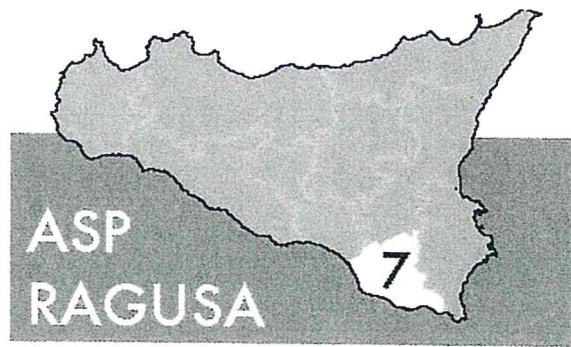


REGIONE SICILIA



**PIANO DELLA COMUNICAZIONE
AZIENDALE**

Unità Operativa Comunicazione

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Ufficio Stampa

A 3D graphic of a cube, rendered in a light gray color with a slight shadow. The year "2016" is printed in a large, bold, black font on the right-facing side of the cube.

2016

INDICE

Introduzione	3
1. Analisi dello scenario	4
1.1 L'ambito territoriale	4
1.2 Stakeholder	8
1.3 Macrostrutture	9
1.4 L'Unità Operativa Comunicazione	10
1.5 L'attività svolta nell'anno 2015	13
2. Obiettivi	14
2.1 Comunicazione interna	15
2.2 Comunicazione esterna	17
2.3 Comunicazione inter-istituzionale	20
3.Target di riferimento	21
4.Le azioni del piano di comunicazione	23
5.Gli strumenti di comunicazione	25
6. Misurazione dei risultati	29

Introduzione

Il riordino del Sistema Sanitario Regionale e la riqualificazione dell'offerta sanitaria in Sicilia, derivanti dall'attuazione della L.R. n.5/2009 e dal successivo Piano della Salute 2011-2013, hanno reso necessaria l'individuazione e l'implementazione di strumenti a supporto del reale cambiamento del sistema salute, anche con riferimento al ruolo strategico svolto dalla comunicazione.

Nel ridefinire le nuove linee strategico-programmatiche nell'ambito della comunicazione sanitaria, in sinergia con le indicazioni fornite dalla più recente legislazione in materia di comunicazione nell'ambito della Pubblica Amministrazione,¹ la Regione Siciliana ha elaborato le **Linee guida per l'elaborazione del piano di comunicazione** – D.A. del 30/12/2013 - da fornire a tutte le Aziende Sanitarie della Regione per l'elaborazione di un proprio Piano di comunicazione.

Il Piano di comunicazione aziendale rappresenta, di fatto, uno strumento di **Governance** tramite il quale le singole Aziende Sanitarie possono coniugare obiettivi, strategie, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale. Al contempo costituisce uno strumento strategico per rendere operative le indicazioni fornite nell'ambito dei principali documenti di programmazione sanitaria a livello nazionale e regionale, primi tra tutti il Piano Sanitario Nazionale (PSN), il Piano Sanitario Regionale (PSR) ed il Piano Attuativo Aziendale (PAA).

Lo sviluppo del Piano di comunicazione aziendale, secondo criteri omogenei e condivisi, favorisce la creazione di una comunicazione basata sull'uniformità di linguaggi, strumenti e processi, condivisa tra gli attori coinvolti a vari livelli di *Governance* (regionale e locale), il personale coinvolto nel governo e nel coordinamento delle strategie di comunicazione a livello locale.

Allo stesso tempo, il Piano di comunicazione permette di realizzare in maniera sistematica attività di informazione, promozione ed educazione alla Salute ispirate ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione ed esigibilità dei diritti da parte dei cittadini nonché di sostenere i principi di uguaglianza, universalità, globalità e volontarietà della legge di istituzione del Servizio

¹ D.lgs. n. 33/2013 recante *riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*.

Direttiva n. 8/2009 - *Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione* - per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on-line al cittadino.

Sanitario Nazionale n. 833/1978. Infine, sotto il profilo organizzativo, rappresenta una leva verso l'innovazione utile sia al miglioramento dell'efficacia della comunicazione che, più generale, allo sviluppo di collegamenti orizzontali all'interno dell'Azienda Sanitaria.

Il Piano di comunicazione rappresenta, quindi, uno degli strumenti con cui la Direzione della Azienda Sanitaria Provinciale 7 di Ragusa (di seguito Azienda) rende note e valorizza le scelte e le iniziative poste in essere dall'Azienda; inoltre definisce ed aggiorna periodicamente gli obiettivi, i contenuti, gli strumenti, i tempi di attuazione e le modalità di verifica delle proprie iniziative di comunicazione.

La comunicazione diventa quindi "parte integrante dell'azione aziendale", così come previsto dalla direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

1. Analisi dello scenario

1.1 L'ambito territoriale

L'ambito territoriale dell'Azienda coincide con quello della Provincia di Ragusa. Comprende un territorio suddiviso in 12 comuni con una popolazione di circa 300.000 abitanti, distribuiti in 1614.02 Km² di superficie.

Con particolare riferimento alla popolazione residente nel territorio dell'Azienda, c'è da dire che negli ultimi anni alla popolazione locale si è aggiunto un flusso migratorio di popolazione extra-comunitaria che ha determinato l'impegno civile volto a garantire l'accessibilità e la fruibilità del diritto alla salute e all'assistenza sanitaria senza alcuna esclusione.

L'Azienda è articolata territorialmente, ai sensi della L.R. n.30/93, e successive modifiche ed integrazioni, e del Piano Sanitario Regionale 2000/2002, in Distretti Sanitari corrispondenti a quelli delle ex Unità Sanitarie Locali individuate con L. Reg.le n.87/80 e successive modifiche ed integrazioni.

Il territorio provinciale è suddiviso nei seguenti tre Distretti Sanitari:

- Distretto Sanitario di Ragusa, comprendente i Comuni di Ragusa, S. Croce Camerina, Giarratana, Monterosso Almo, Chiaramonte Gulfi.

- Distretto Sanitario di Modica, comprendente i Comuni di Modica, Scicli, Pozzallo, Ispica.
- Distretto Sanitario di Vittoria, comprendente i Comuni di Vittoria, Comiso, Acate.

Tali distretti sanitari coincidono territorialmente con i distretti socio-sanitari di cui al cap. 7 del D.P. 4 Novembre 2002 e specificatamente D43 Vittoria; D44 Ragusa; D45 Modica.

Nell'ambito del medesimo territorio provinciale, insistono i seguenti Presidi Ospedalieri, dipendenti dall'organizzazione territoriale dell' Azienda:

- presso il Distretto Sanitario di Modica, il P.O. "Maggiore" di Modica e il P.O. "Busacca" di Scicli;
- presso il Distretto Sanitario di Vittoria, il P.O. "Regina Margherita" di Comiso e il P.O. "Riccardo Guzzardi" di Vittoria;

Mission e Vision Aziendali

L'Azienda è una organizzazione rivolta ad assicurare, nel rispetto degli obiettivi posti dagli atti di pianificazione nazionale e regionale, l'erogazione delle prestazioni essenziali e appropriate, lo sviluppo dei sistemi di qualità, la massima accessibilità ai servizi per cittadini, l'equità delle prestazioni erogate, il raccordo istituzionale con gli Enti Locali per il tramite della Conferenza dei Sindaci, il collegamento con le altre organizzazioni sanitarie e di volontariato, nonché la ottimizzazione ed integrazione delle risorse e delle risposte assistenziali tenendo conto anche degli esiti della concertazione di vasta area.

L'Azienda uniforma, sulla base della pianificazione strategica, la propria gestione ai principi della programmazione, del controllo e dell'equilibrio economico di bilancio (ex art.28 della L.R. 2/2002), individuando nel sistema budgetario lo strumento fondamentale anche in riferimento al complesso delle responsabilità direzionali e operative ai vari livelli.

La Missione Strategica dell'Azienda è "Garantire qualità, efficacia, efficienza ed economicità nella predisposizione e nella erogazione dei servizi resi al pubblico ed assicurare la salvaguardia della salute dei cittadini attraverso l'erogazione dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza fissati in base al D.P.C.M. 29.11.2001 e successive modificazioni ed alla Circolare assessoriale prot. Uff. Spec./n.142 del

25.02.2002, integrando gli stessi con gli interventi concertati a livello territoriale con gli enti locali, nonché le quote di partecipazione ai servizi integrati per le spese sociali di rilievo sanitario secondo le indicazioni delle linee guida per l'attuazione del Piano socio-sanitario ex legge n.328/2000 approvate con deliberazione della G.R.G. n.305/2002, assicurando gli aspetti organizzativi e gestionali dei programmi generali da svolgere per raggiungere gli obiettivi definiti dalla Regione”.

La Visione Strategica dell’Azienda consiste nello “Sviluppare integrazioni ed alleanze sia all’interno dell’organizzazione sia all’esterno, con il contesto locale, per arricchire il capitale sociale esistente e per migliorare l’offerta dei servizi per la salute, in un’ottica di incremento delle condizioni di uguali opportunità e di tensione continua al miglioramento dei prodotti e dei risultati; sviluppare e valorizzare il capitale dei professionisti, il loro impegno nel fornire prestazioni di eccellenza e nel sostenere i valori assunti come fondanti”.

L’Azienda orienta la propria attività ai seguenti principi:

- a) flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari, sociali e culturali del cittadino-cliente;
- b) capacità di valorizzare, coinvolgere, gratificare e responsabilizzare sugli obiettivi aziendali, facilitando la comunicazione tra le strutture organizzative, il lavoro di gruppo, l'integrazione delle professionalità e il senso di appartenenza;
- c) attenzione allo sviluppo e al monitoraggio dei processi gestionali, al continuo miglioramento delle performance secondo parametri di efficacia, qualità ed efficienza;
- d) equilibrio economico di bilancio;
- e) sensibilità e apertura nei confronti dell'ambiente esterno e alla società civile in tutte le sue articolazioni politiche, istituzionali, socio-economiche e culturali;
- f) Attenzione ai percorsi di qualità ed in particolare a quelli fissati dal D.A. n° 890 del 17/6/2002.

L’Azienda persegue le proprie finalità utilizzando la sua capacità generale di agire secondo le norme del diritto privato, salvo che nei casi in cui la legge espressamente attribuisce poteri pubblicistici, come tali da esercitare nelle

forme tipiche del procedimento amministrativo anche ai sensi della Legge 241/90.

I valori

I valori fondanti l'azione dell'Azienda attraverso cui orientare gli scopi, le scelte e l'agire di ogni attore dell'organizzazione per assolvere alla Mission sono individuati:

a) nell'equità, solidarietà e riduzione delle disuguaglianze nella accessibilità e fruibilità dei servizi per la salute, per ragioni sociali, culturali ed economiche, al fine di affermare il diritto, l'aspettativa di ogni persona di aspirare al migliore stato di salute, in un sistema di garanzie fondato sull'eguaglianza dei diritti e dei doveri e che responsabilizza tutti nello sviluppo futuro della sanità;

b) nella trasparenza di una organizzazione che si impegna a garantire la libera circolazione delle informazioni sulle risorse impiegate e sui risultati ottenuti, la visibilità dei processi decisionali delle politiche aziendali, la diffusione dei criteri (evidenze di efficacia) su cui si basano le scelte di governo clinico e politica sanitaria, l'esplicitazione dei livelli di responsabilità ed autonomia dei professionisti, in modo da sviluppare rapporti di fiducia e comprensione dei reciproci punti di vista nonché dei vincoli di sistema;

c) nell'efficacia e appropriatezza intese come insieme di strumenti, di tempi, di azioni agite da professionisti competenti supportate da evidenze di efficacia in termini di risultati di salute, capaci di raggiungere gli obiettivi assistenziali ed organizzativi scelti come priorità dall'Azienda;

d) nell'affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili e di adeguare continuamente e coerentemente i comportamenti, le azioni, le politiche e i servizi erogati alle reali necessità (bisogni) della popolazione servita, rispettando le priorità e gli obiettivi a tal fine fissati e dichiarati dall'Azienda;

e) nella sicurezza dei prodotti, processi e ambienti di lavoro, intesa come insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela per i pazienti e gli operatori che usufruiscono o lavorano nei servizi;

f) nell'efficienza gestionale e organizzativa intesa come flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei prodotti/servizi, ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni all'Azienda;

g) nell'abilità nel rendere più sensibile e specifica l'azione e l'intervento ai bisogni assistenziali ed organizzativi richiesti.

1.2 Stakeholder

Oltre al cittadino anche altri individui o enti/istituzioni si interfacciano con i servizi sanitari come portatori di interessi (stakeholder) in quanto toccati o coinvolti in qualche misura dagli effetti delle attività svolte dall'organizzazione sanitaria. Nella ASP tali soggetti sono rappresentati principalmente dagli enti locali quali i comuni, associazioni specifiche di tutela del malato, cittadinanza attiva – tribunale per i diritti del malato, volontariato, settore scolastico, gruppi ambientalisti, comitato consultivo aziendale.

Tali gruppi possono avere un potere di influenza in grado di orientare le scelte di fondo dell'organizzazione sanitaria con convergenze di azioni, ma anche con conflitti spesso di difficile risoluzione.

La differente visione che spesso si instaura tra organizzazione sanitaria e stakeholder e soprattutto cittadini/utenti nasce dalla cosiddetta "asimmetria informativa" propria di ogni situazione in cui il contenuto professionale del servizio prodotto ed erogato è elevato ed i destinatari non possiedono lo stesso livello di conoscenza di chi eroga il servizio: il cittadino diventa in questo caso un "soggetto debole".

Il miglioramento continuo della qualità obbliga in questi casi il soggetto forte, cioè l'istituzione sanitaria a presidiare questo aspetto e risolvere positivamente l'asimmetria attraverso azione e ruolo educativo nei confronti del cittadino trasmettendo informazioni, spiegazioni, confutando pregiudizi e presupposti errati.

Ciò deve avvenire in maniera non solo informale, tramite comunicazioni passa parola, esperienze vissute ma soprattutto in maniera organizzata e strutturata con impegni ed investimenti da parte dell'azienda.

E' in questo contesto che si muove l'**URP** come punto e momento di incontro ed ascolto del cittadino dove si possono non solo trasmettere ma anche raccogliere informazioni o reclami attivando un dialogo con il cittadino singolo o

in forma organizzata che forniranno all'azienda conoscenza e consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza così come da loro percepiti.

L'Azienda intende implementare il sistema di relazioni con gli utenti attraverso "l'ascolto" al fine di scoprire il problema reale ed utilizzare le tecniche partecipative di chiedere direttamente al paziente che tipo di relazione vorrebbe o individuerrebbe per il problema/disservizio segnalato.

1.3 Macrostrutture

1. L'Azienda è composta da **macrostrutture** che sono articolazioni organizzative interne all'Azienda dotate di autonomia tecnico gestionale ed economico finanziaria. Le macrostrutture individuate per l'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa sono:

Il Presidio Ospedaliero

Nelle strutture ospedaliere viene garantita l'assistenza sanitaria in condizioni di ricovero per le malattie in fase acuta e le prestazioni di carattere specialistico ambulatoriale. I Presidi Ospedalieri dell'Azienda sono accorpati in due Distretti Ospedalieri: il distretto ospedaliero Ragusa1 che accorpa in un unico ospedale l'ospedale Civile con il M.P. Arezzo di Ragusa; il distretto ospedaliero Ragusa 2 che comprende due presidi ospedalieri: uno Vittoria-Comiso derivante dall'accorpamento dell'ospedale "R. Guzzardi" di Vittoria con l'ospedale "Regina Margherita" di Comiso, l'altro Modica-Scicli derivante dall'accorpamento dell'ospedale Maggiore di Modica con l'ospedale Busacca di Scicli.

Il Distretto Sanitario

Il Distretto è l'articolazione territoriale dell'azienda al cui livello il Servizio Sanitario Regionale attiva il percorso assistenziale. Contribuisce alla missione aziendale assicurando alla popolazione residente la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità, appropriatezza, dei servizi di tipo sanitario e sociale ad elevata integrazione sanitaria. Nella nostra realtà sono stati individuati tre distretti (Ragusa, Modica e Vittoria), che ricomprendono i 12 comuni che costituiscono la provincia di Ragusa.

Il Dipartimento

Il Dipartimento va considerato quale struttura di coordinamento per lo svolgimento di funzioni complesse.

Esso si articola al suo interno in strutture organizzative, semplici e complesse, omogenee, omologhe, affini o complementari, che perseguono finalità comuni, risultando quindi tra loro interdipendenti, pur mantenendo la propria autonomia e responsabilità professionale nell'ambito di un unico modello organizzativo e gestionale. Dall' aggregazione delle suddette strutture derivano risposte unitarie, flessibili, tempestive, razionali e complete rispetto ai compiti assegnati. A tal fine vengono adottate regole condivise di comportamento assistenziale, didattico, di ricerca, etico ed economico.

Attraverso la dipartimentalizzazione è possibile operare per "processi" e condividere risorse finalizzate ad uno stesso obiettivo.

L'assetto organizzativo e funzionale dell'Azienda, nel nuovo atto aziendale è definito in conformità alle linee guida approvate con D. A. del 30 agosto 2015, n.1360, con la conseguente riarticolazione e rimodulazione organizzativa in dieci Dipartimenti (Dipartimento di Medicina, Dipartimento Materno infantile, DEA, Dipartimento di Chirurgia, Dipartimento di Oncologia, Dipartimento dei Servizi, Dipartimento delle Cure Primarie, Dipartimento della Prevenzione Sanità Umana, Dipartimento della Prevenzione Sanità Veterinaria e Dipartimento Mentale).

1.4 L'Unità Operativa Comunicazione

Il Piano Comunicazione dell'Azienda di Ragusa viene attuato dall'UOS Comunicazione, posta tra le unità operative in staff alla Direzione Generale, tramite l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Stampa, ognuno per la parte di competenza.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico (Decreto Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 - l'art. 12, ora art. 11 Decreto Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e Legge 7 giugno 2000, n. 150), rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale e si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto fra istituzioni e cittadini. All'URP spetta il compito di: garantire l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini; agevolare l'utilizzo dei servizi offerti;

garantire l'ascolto, lo scambio e la comunicazione fra l'azienda ed i cittadini ed all'interno dell'azienda. In particolare l'URP articola i propri compiti attraverso le funzioni d'informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, gestendo direttamente i rapporti con il Cittadino attraverso le seguenti tipologie di contatto.

Oltre al cittadino anche altri individui o enti/istituzioni si interfacciano con i servizi sanitari come portatori di interessi (stakeholder) in quanto toccati o coinvolti in qualche misura dagli effetti delle attività svolte dall'organizzazione sanitaria. Nell'Azienda tali soggetti sono rappresentati principalmente dagli enti locali quali i comuni, associazioni specifiche di tutela del malato, cittadinanza attiva, tribunale per i diritti del malato, volontariato, settore scolastico, gruppi ambientalisti, comitato consultivo aziendale. Tali gruppi possono avere un potere di influenza in grado di orientare le scelte di fondo dell'organizzazione sanitaria con convergenze di azioni, ma anche con conflitti spesso di difficile risoluzione. La differente visione che spesso si instaura tra organizzazione sanitaria e stakeholder, soprattutto cittadini/utenti, nasce dalla cosiddetta "asimmetria informativa" propria di ogni situazione in cui il contenuto professionale del servizio prodotto ed erogato è elevato ed i destinatari non possiedono lo stesso livello di conoscenza di chi eroga il servizio: il cittadino diventa in questo caso un "soggetto debole". Il miglioramento continuo della qualità obbliga in questi casi il "soggetto forte", cioè l'istituzione sanitaria, a presidiare questo aspetto e risolvere positivamente l'asimmetria attraverso azione e ruolo educativo nei confronti del cittadino trasmettendo informazioni, spiegazioni, confutando pregiudizi e presupposti errati. Ciò deve avvenire in maniera non solo informale, tramite comunicazioni passa-parola, esperienze vissute ma soprattutto in maniera organizzata e strutturata con impegni ed investimenti da parte dell'azienda.

E' in questo contesto che si muove l'URP come punto e momento di incontro ed ascolto del cittadino dove si possono non solo trasmettere ma anche raccogliere informazioni o reclami attivando un dialogo con il cittadino singolo o in forma organizzata che forniranno all'azienda conoscenza e consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza così come da loro percepiti.

L'Azienda intende implementare il sistema di relazioni con gli utenti attraverso "l'ascolto" al fine di scoprire eventuali problemi reali; si intende utilizzare le tecniche partecipative di chiedere direttamente al paziente che tipo di relazione vorrebbe o individuerrebbe per il problema/disservizio segnalato.

L'URP dell'Azienda fa parte integrante della U.O.S. Comunicazione e relazioni esterne; ad esso afferiscono le attività di coordinamento e di organizzazione strategica del servizio. E' articolato su una sede centrale (hub) e diversi punti (spoke) per i presidi ospedalieri e per i Presidi Territoriali Assistenziali.

L'ascolto del cittadino passa innanzitutto attraverso la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle manifestazioni di ringraziamento, che seguono percorsi interni presidiati secondo i principi della Qualità e rappresentano uno degli strumenti principali di promozione di azioni di miglioramento del servizio reso ai cittadini.

L'UFFICIO STAMPA è organizzato nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 150/2000. Costituisce il riferimento e lo strumento di connessione fra l'Azienda e il sistema dei mass media, le istituzioni e l'organizzazione aziendale.

Il Responsabile dell'Ufficio stampa assicura la massima reperibilità in particolare per i giornalisti di riferimento con cui intrattiene rapporti professionali di stretta collaborazione improntati alla reciproca fiducia e cordialità, assicurando il riscontro certo ai quesiti posti, la veridicità dei dati e delle informazioni fornite, il rispetto dei tempi giornalistici, la necessaria elasticità di orario. I responsabili delle strutture e delle funzioni aziendali sono tenuti a loro volta a riscontrare le necessità e le richieste di informazione inoltrate dall'Ufficio stampa aziendale al fine di consentire il riscontro ai giornalisti di riferimento od il necessario reperimento delle notizie aziendali. Sono tenuti altresì a considerare di primaria importanza la necessità di valorizzare notizie, progetti, iniziative ed attività che possano rappresentare utile informazione all'interno ed all'esterno dell'azienda, anche in un'ottica di valorizzazione del lavoro svolto dai rispettivi collaboratori e nel rispetto della necessaria trasparenza ed informazione.

L'Ufficio stampa, assicura da una parte la necessaria trasparenza in ossequio al diritto di cronaca, dall'altra la necessaria privacy dei pazienti, in particolare evitando la divulgazione di dati sensibili in merito allo stato di salute delle persone in carico ai servizi sanitari.

E' di fondamentale importanza mantenere un coordinamento unico e professionale per le notizie e le informazioni da diramare all'esterno; tale coordinamento appartiene alla Direzione Aziendale che lo esercita direttamente ed avvalendosi della struttura di Comunicazione (URP) e relativo Ufficio stampa; in questo senso, anche al fine di evitare la diffusione di notizie scoordinate, contraddittorie, non sufficientemente aggiornate o non veritiere, o suscettibili di strumentalizzazione a favore o contro l'azienda, il singolo dipendente, a qualunque profilo appartenga, deve quindi astenersi (per disposizione aziendale)

dal diramare autonomamente notizie ed informazioni aziendali dirette all'esterno (ad es. organi di informazione ecc.), attività che rimane peculiarmente propria della sola Direzione Generale. Il dipendente avrà come interlocutore il proprio responsabile di servizio, il quale è abilitato ad intrattenere i necessari e ricorrenti rapporti con la direzione aziendale ed il relativo sistema di comunicazione.

Nel sistema dei mass media l'Azienda differenzia i messaggi (diffusi prevalentemente per via digitale) calibrandoli alla loro specifica destinazione; viene considerata l'estrema importanza dei giornali a diffusione locale, i quali presentano una diffusione capillare nella popolazione di riferimento e pertanto richiedono la costante ed ampia consegna di notizie inerenti la gestione sanitaria dell'area interessata. L'ufficio stampa presta attenzione al contatto con i giornalisti di riferimento ed alle giornate settimanali di uscita dei giornali locali. Al pari sono considerati interlocutori mediatici di rilievo i gestori delle WEB TV e dei sistemi radio televisivi del territorio.

1.5 Attività di comunicazione svolta nel 2015

Nel corso dell'anno 2015 sono state realizzate le seguenti attività di comunicazione:

- Campagna di comunicazione per la sensibilizzazione alla sottoscrizione delle dichiarazioni di volontà alla donazione di organi e tessuti;
- Campagna di comunicazione per l'adesione al programma di vaccinazione;
- Campagna di comunicazione dello screening: colon retto, pap test e seno;
- Consolidamento degli uffici URP dell'Azienda;
- Distribuzione degli opuscoli informativi su come orientarsi riguardo al ricovero ospedaliero;
- Sostegno e collaborazione al Comitato Consultivo;
- Costituzione di un team work per il progetto Rete Civica della Salute;
- Individuazione e reclutamento n.5 Riferimenti Civici della Salute;

- Realizzazione dei piani di miglioramento a seguito degli audit civici con Cittadinanzattiva riguardo la valutazione della qualità nei PP.OO. dell'Azienda
- Misurazione della qualità percepita nei PP.OO. e nei Poliambulatori;
- Attività di tutela degli utenti mediante la gestione ed il processamento di n. 63 reclami e n.16 di elogi (dato provvisorio al 14 dic.2015);
- N. 260 Rassegne stampa quotidiana(dato provvisorio al 14 dic.2015);
- N.12 Speciali televisivi(dato provvisorio al 14 dic.2015);
- N. 200 Comunicati Stampa(dato provvisorio al 14 dic.2015);
- Aggiornamento attività d'informazione e comunicazione sul sito: www.costruiredalute.it;
- Inserimento ed aggiornamento on line nel sito web aziendale, sezione Amministrazione Trasparente, della Carta dei Servizi ed altra reportistica di interesse per il cittadino.

2. Obiettivi

A) Gli obiettivi generali sono:

1. Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare l'organizzazione dell'Azienda.

Bisogna dare valore alla dimensione comunicativa, prestando grande attenzione alla *qualità della relazione* (gerarchica, funzionale, collaborativa, personale etc.) e, contemporaneamente alla *qualità del flusso informativo* attraverso cui passa l'agire dell'Azienda. Ciò significa che maggiore attenzione deve essere posta nei processi d'interazione tra le risorse umane presenti nel sistema aziendale.

2. Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare le relazioni con gli assistiti e la loro partecipazione.

La vita dell'organizzazione si basa interamente su un intreccio di relazioni all'interno, di relazioni con il mondo esterno (tra i vari professionisti, tra

cittadini e operatori) e di relazioni trasversali (tra l'azienda e le altre realtà della Pubblica Amministrazione, ma anche verso il terzo settore e le aziende private). Tutti questi scambi si basano su interazioni comunicative che non possono essere improvvisate. Necessitano di uno schema di riferimento, un modello a cui ispirarsi, un piano che presenti obiettivi e strategie che vedano coinvolto attivamente il Comitato Consultivo Aziendale.

3. Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare l'accesso e l'accoglienza ai servizi.

Il cittadino al centro del servizio. L'empowerment del cittadino/utente ed una sanità partecipata ad un nuovo livello di comunicazione risultano, un obiettivo da perseguire nel duplice interesse del cittadino e della struttura sanitaria. L'Azienda si impegnerà per favorire l'integrazione responsabile della persona nell'organizzazione sanitaria che ne riconosca la centralità e l'interessa dei bisogni, superando l'approccio tradizionale del modello di cure organo-apparato verso una visione olistica e della gestione unilaterale verso una cultura di ascolto e servizio ai cittadini.

B) Gli obiettivi operativi

La comunicazione è un processo complesso e per poterlo analizzare al meglio va scomposto nelle sue parti fondamentali a ognuna delle quali corrisponde l'individuazione di strumenti specifici. Con riferimento alle Linee Guida dell'Assessorato della Salute della Regione Sicilia si distinguono 3 piani della comunicazione:

1. Comunicazione interna
2. Comunicazione esterna
3. Comunicazione inter-istituzionale.

2.1 Comunicazione interna:

La comunicazione interna si sviluppa lungo un'asse ai cui poli sono la "qualità" della relazione (gerarchica, funzionale, collaborativa, personale, ecc.) e la "qualità" del flusso informativo attraverso cui passa, in cui consiste, l'organizzazione dell'Azienda.

Possiamo individuare i seguenti obiettivi principali:

1. *Sviluppo dell'identità di ruolo e del senso di appartenenza*
2. *Sviluppo della cultura della relazione e dell'ascolto*
3. *Circolazione fluida e partecipata delle informazioni*

- Il ruolo e l'identità che ne deriva sono un traguardo irrinunciabile per un'Azienda che persegue la stabilità motivazionale e la gratificazione morale dei suoi operatori.

- La cultura della relazione e dell'ascolto sono centrali nello svolgimento di compiti che implicano rapporti di collaborazione.

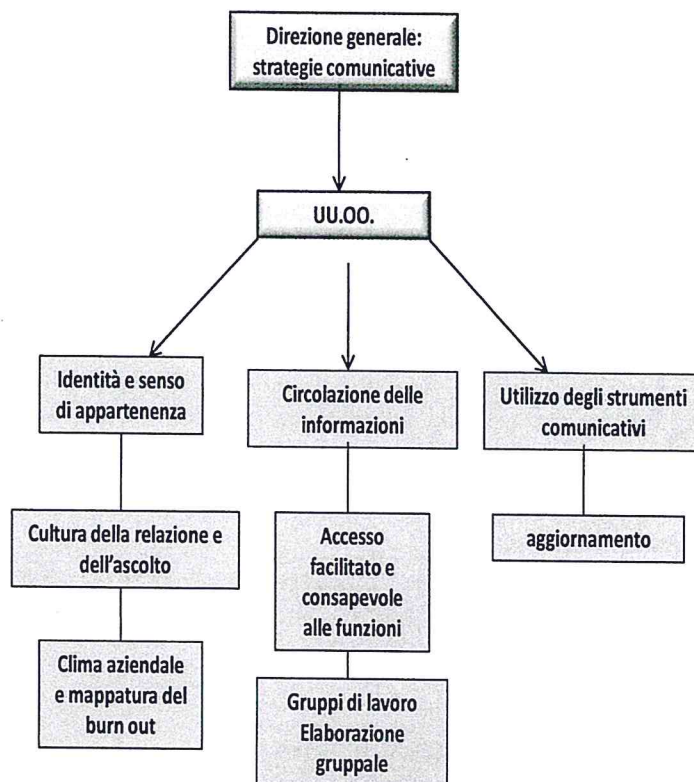
- La fluidità delle informazioni e la partecipazione attiva al flusso delle stesse rappresentano indici significativi del funzionamento di buoni automatismi aziendali.

Occorre dire che in alcune amministrazioni, ancora oggi, la comunicazione interna viene vista prevalentemente quale sistema di relazioni con i propri dipendenti. Questa prospettiva, tuttavia, sta lasciando il passo al più complesso concetto di comunicazione organizzativa che può essere così suddivisa:

- *comunicazione funzionale*: tutte le istruzioni e le informazioni operative che rendono possibile e/o facilitano il processo produttivo interno come ad esempio gli ordini di servizio, le circolari, i manuali, ecc.;
- *comunicazione informativa istituzionale*: tutte le notizie che rendono possibile fare conoscere l'ente, i suoi servizi e le strategie sia al pubblico interno che a quello esterno. Ad esempio le newsletter, le pubblicazioni periodiche e le monografie;
- *comunicazione formativa*: tutti gli interventi addestrativi/formativi che consentono di diffondere oltre alle necessarie conoscenze lavorative, anche la condivisione dei valori. Strumenti tipici della comunicazione formativa sono i seminari e le giornate di studio;
- *comunicazione creativa*: tutti i momenti di incontro che si pongono come obiettivo primario quello di stimolare nuovi modi di vedere la realtà, facilitando il processo di problem solving e favorendo la creazione di gruppi di lavoro. L'emergere di nuovi bisogni organizzativi ha causato l'evoluzione della comunicazione interna in comunicazione creativa, per far sì che i gruppi

traggano profitto dalla eterogeneità dei loro componenti. Strumenti tipici della comunicazione creativa sono i gruppi di lavoro, le task forces e i brain storming.

Articolazione della comunicazione interna



2.2 Comunicazione esterna:

La comunicazione esterna riguarda i rapporti che l'Azienda ha con il territorio, gli utenti, le Istituzioni, i media, la stampa, le Associazioni, etc.

Si propone, nel garantire la tutela dei cittadini stessi, rispettando i principi e le modalità contenute nella Carta dei servizi e nel Piano di comunicazione aziendale, di attuare un modello di comunicazione tra l'Azienda e l'esterno che è rivolta ai cittadini/utenti e può essere sia diretta sia attraverso i mass-media consentendo di:

- rendere più mirato il ricorso all'assistenza sanitaria pubblica facilitando la fruibilità delle prestazioni;
- migliorare l'appropriatezza del ricorso alle prestazioni sanitarie stesse diminuendo sprechi e riducendo i tempi di attesa;
- assicurare la trasparenza gestionale e l'accesso agli atti;
- corresponsabilizzare i cittadini stessi, informandoli delle problematiche sanitarie, circa la comune necessità di migliore allocazione e l' utilizzo delle risorse disponibili;
- promuovere una corretta e diffusa informazione circa le modalità di utilizzo dei servizi sanitari, tecnici ed amministrativi dell'Azienda;
- orientare il cittadino ad avvalersi in modo corretto, informato dei servizi;
- assicurare un'informazione immediata, costante ed aggiornata in tempo reale circa le novità organizzative, normative e logistiche inerenti i servizi erogati;
- garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione previsti dalle norme di riferimento;
- ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi attraverso il miglioramento dell'appropriatezza del ricorso a prestazioni sanitarie;
- contribuire nel promuovere l'adozione di comportamenti e stili di vita in grado di favorire la salvaguardia dello stato di salute;
- assicurare un costante raccordo informativo con Enti ed Istituzioni del territorio al fine di attivare sinergie comunicative rispetto alla collettività degli assistiti.

Il target di riferimento per la comunicazione esterna è costituito dai rappresentanti delle istituzioni locali (es. Sindaci) e territoriali, dai rappresentanti degli enti afferenti al settore sanitario e sociale (istituti convenzionati, enti gestori servizi sociali etc.), dai giornalisti di riferimento, dai rappresentanti del terzo settore, dalla generalità dei cittadini e delle relative organizzazioni etc.

SCRITTI	PARLATI	VISIVI	TECNOLOGICI	EVENTI
Lettere	Lezioni	Foto	Telefono	Mostre
Comunicati stampa				
Rivista aziendale			On line	
Rassegna stampa			On line	
Opuscoli	Conferenze	Tv	Posta elettronica	Fiere
Newsletter	Focus group	Cataloghi	Internet	Manifestazioni
Questionari	Conferenze stampa			Avvenimenti speciali
Interviste	Interviste			
Manuali				
Cataloghi				

L'Azienda, inoltre, curerà con molta attenzione la comunicazione degli eventi *avversi* che dovessero verificarsi in Azienda, uniformandosi alle raccomandazioni contenute nelle linee guida su come gestire e comunicare gli *eventi avversi*, emanate dal Ministero della Salute.

La comunicazione esterna sarà perseguita attivando le seguenti iniziative:

- Implementazione in termini di qualità e quantità dell'house organ aziendale, dedicando particolare attenzione alle attività condotte dall'Azienda e ad argomenti di particolare carattere sanitario specialistico;
- Presenza dell'Azienda con pubblicazioni e/o approfondimenti su temi specifici in riviste e/o periodici e/o quotidiani locali, da scegliere all'occorrenza;

- Speciali televisivi che trattino di volta in volta, specifiche tematiche sanitarie di attualità o di miglioramento dei servizi dell'azienda, che saranno di volta in volta identificate;
- Pubblicazioni connesse alla Carta dei Servizi, alle attività dell'azienda, alle attività di comunicazione in materia di educazione alla salute e medicina scolastica, i cui costi saranno determinati successivamente, per ogni singola iniziativa.

2.3 Comunicazione inter-istituzionale

la *Comunicazione inter-istituzionale* ha come oggetto la circolazione delle informazioni e dei dati, giuridicamente rilevanti per le singole istituzioni (comunicazione intra-istituzionale), nel loro rapporto reciproco (comunicazione inter-istituzionale) e verso i cittadini (comunicazione extra-istituzionale). Costituisce una particolarità significativa della comunicazione esterna riferita alle relazioni che intercorrono tra Assessorato della Salute e Aziende Sanitarie, tra le differenti Aziende Sanitarie e tra queste ultime ed altri Attori istituzionali (Enti locali, Enti provinciali, etc...) o Sociali (Terzo settore, cooperazione sociale, sindacati di categoria, ordini professionali, associazioni di utenti, etc...). Oltre allo scambio di informazioni su strategie organizzative e gestionali, riguardo lo sviluppo di un linguaggio comune e di una metodologia di lavoro condivisa tra le varie Aziende Sanitarie che operano nello stesso bacino territoriale di riferimento. Assicura il mantenimento di un costante raccordo con le citate istituzioni assicurando la bi-direzionalità dei messaggi, la certezza di riscontro alle comunicazioni ed alle richieste inviate e ricevute dalle istituzioni esterne da e verso l'Azienda Sanitaria Provinciale

La Comunicazione istituzionale on line

Per comunicazione istituzionale on-line o telematica, si intende una forma di comunicazione esterna indirizzata a gestire, sviluppare e migliorare la relazione delle istituzioni con i cittadini/utenti, mediante codici simbolici, modalità di interazione, opportunità di partecipazione e di accesso proprie dei processi di comunicazione tipici della rete internet .

Attraverso la comunicazione istituzionale si possono perseguire diverse azioni e finalità, come ad esempio:

- informare i cittadini/utenti;

- promuovere e far conoscere l'ente ed i servizi offerti;
- facilitare l'accesso ai servizi;
- aprire nuovi spazi di partecipazione;
- aumentare la trasparenza amministrativa;
- promuovere processi di semplificazione amministrativa;
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della customer satisfaction;
- erogare servizi, permettendo una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino.

Essa rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento delle relazioni dell'Azienda con i cittadini: grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività, permette di dialogare con i cittadini e di rilevare facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi. In quest'ottica il sito web, costituisce lo strumento per eccellenza.

A questo proposito, si riconoscono quattro diversi livelli di interazione dei servizi on line, che misurano il grado di diffusione, di facilità di accesso, di trasparenza, di interattività e completezza del servizio erogato.

Per essere efficace, la comunicazione istituzionale on-line deve rispettare alcune caratteristiche, prime tra tutte l'accessibilità.

La definizione dell'implementazione del Piano di Comunicazione costituisce un complesso processo di lavoro che necessita del coinvolgimento di una serie di attori, regionali ed aziendali. In questo quadro il Piano diviene, oltre che documento di pianificazione delle attività, strumento di coordinamento e gestione dei flussi comunicativi: dall'Assessorato della Salute alle singole Aziende Sanitarie e viceversa; all'interno dell'Azienda Sanitaria; tra diverse Aziende Sanitarie e/altri Attori Istituzioni e Sociali.

3. Target di riferimento

I target di riferimento, per l'attuazione del piano di comunicazione aziendale sono:

- Il pubblico interno - Gli "attori" e "destinatari" della comunicazione interna sono costituiti dalla Direzione Aziendale, dai Direttori e Responsabili di Dipartimento e di Struttura, dai Dipendenti, dalle

Organizzazioni Sindacali Aziendali, dai Medici di medicina generale e Pediatri di libera scelta, dai Medici specialisti convenzionati.

- Il pubblico esterno – Attraverso la comunicazione esterna ci si rivolge e si dialoga direttamente con tutti gli interlocutori esterni all'ente/organizzazione o più genericamente all'utenza potenziale attraverso azioni di comunicazione di massa. In pratica è la comunicazione rivolta ai cittadini, alla collettività ed ai media. E' costituita dai rappresentanti delle istituzioni locali (es. Sindaci) e territoriali, dai rappresentanti degli enti afferenti al settore sanitario e sociale (istituti convenzionati, enti gestori servizi sociali ecc.), dai giornalisti di riferimento, dai rappresentanti del terzo settore, dalla generalità dei cittadini e delle relative organizzazioni ecc.

4. Le azioni del piano

Tabella descrittiva Azione di Comunicazione

Obiettivo Generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione dell'Azione	Attori coinvolti	Periodo di Realizzazione	Indicatore Realizzazione Risultato	Risultato atteso	Budget
1. Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare l'organizzazione dell'Azienda	1. Sviluppo dell'identità di ruolo e del senso di appartenenza	Pubblico interno	Diffusione house organ Aziendale in formato digitale ed inserimento del sito web	Ufficio Stampa Resp. della Trasparenza	Nel corso dell'anno	Presenza SI/NO	Miglioramento dell'identità e dell'immagine dell'Azienda e della promozione della cultura della relazione e del servizio al cittadino	
			Area intranet del sito web	Tutti dipendenti	Nel corso dell'anno	=>20%	Incremento nell'utilizzo delle email sul cartaceo	
		Pubblico esterno	Rassegna stampa	Ufficio stampa	Nel corso dell'anno	Rassegna quotidiana	Dipendenti più informati	
			Mailing list Aziendale	Servizio informatico Ufficio Stampa	Nel corso dell'anno	80% email ai dipendenti	Incremento nell'utilizzo delle email sul cartaceo	
2. Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare la relazione con gli assistiti e la loro partecipazione	2. Sviluppo della cultura della relazione, dell'ascolto e della prevenzione	Pubblico esterno	Gestione del reclamo	URP	Continua ed in tempo reale	100% risposta agli utenti	Prevenzione e correzione del disservizio segnalato	
			Customer Satisfaction	URP Resp. della Trasparenza	Report Dic. 2016	=>228 sui dimessi osp. =>2.211 sulle prest. ambulatoriali	Maggiore partecipazione degli utenti	
			Aggiornamento Carta dei servizi on line e versione multilingue	URP Resp. della Trasparenza	Continuo ed in tempo reale	Presenza SI/NO	Cittadini e utenti anche stranieri più informati	

			<i>Comunicato stampa</i>	<i>Ufficio Stampa</i>	<i>Nel corso dell'anno</i>	<i>100% sugli eventi d'interesse pubblico</i>	<i>Comunità più informata</i>
			<i>Trasmissioni Televisive</i>	<i>Ufficio Stampa</i>	<i>Nel corso dell'anno</i>	<i>SI/NO</i>	<i>Comunità più informata</i>
			<i>Conferenza stampa</i>	<i>Ufficio Stampa</i>	<i>Nel corso dell'anno</i>	<i>100% sugli eventi di notevole importanza per il pubblico</i>	<i>Comunità più informata</i>
			<i>Redazione del Bilancio sociale on line</i>	<i>Ufficio Qualità URP Ufficio Stampa Resp. della Trasparenza</i>	<i>Entro Dic.2016</i>	<i>SI/NO</i>	<i>Stake-holder più informati</i>
<i>3.Pianificare e valorizzare il processo della comunicazione per migliorare l'accesso e l'accoglienza ai servizi</i>	<i>3.Circolazione trasparente e partecipata delle informazioni</i>	<i>Pubblico esterno</i>	<i>Audit Civici</i>	<i>URP Cittadinanzattiva</i>	<i>Entr dic.2015</i>	<i>Verifica realizzazione piano di miglioramento o SI/NO</i>	<i>Partecipazione e condivisione con i cittadini</i>
			<i>Sviluppo della Rete Civica e collaborazione con il Comitato Consultivo</i>	<i>URP Comitato Consultivo Stakeholder Rif. Civici</i>	<i>Entro dic.2016</i>	<i>=>80% al n. di Riferimenti Civici fissato dall'Assessorato.</i>	<i>Umanizzazione dei processi organizzativi-Cittadini informati</i>
			<i>Giornate della Trasparenza</i>	<i>Stakeholder Resp. della Trasparenza Direttori UU.OO. coinvolte</i>	<i>Entro dic.2016</i>	<i>=> 2</i>	<i>Maggiore coinvolgimento del cittadino</i>

			<i>Accesso civico</i>	<i>Responsabile della Trasparenza cittadini</i>	<i>Entro dic16</i>	<i>Presenza nel sito web (Amministrazioni Trasparente) di una sezione dedicata</i>	<i>Pubblicazione degli atti di cui è prevista in base alla normativa vigente la pubblicazione</i>
			<i>Attività di prevenzione delle malattie cronico degenerativ e attraverso l'adozione di corretti stili di vita</i>	<i>UOEPSA SERT DIP.IG.PUBBLI CA ISTITUTI SCOLASTICI DELLA PROVINCIA</i>	<i>ENTRO IL 2016</i>	<i>Incontri con gli alunni in non meno di 6 scuole per distretto</i>	<i>Acquisizione life skills sui corretti stili di vita</i>

4. Gli strumenti di comunicazione

Per l'attuazione del Piano di Comunicazione l'Azienda utilizza tutti gli strumenti tipici della comunicazione sia pubblica, sia privata. Secondo l'attività e la relativa tipologia di azione che si intende svolgere, sono individuati gli strumenti ritenuti più efficaci per raggiungere i target di utenza corrispondenti agli obiettivi prefissati.

Fra gli strumenti e le azioni di comunicazione rientrano anzitutto i siti WEB ed Intranet aziendali, che sono considerati strategici e prioritari, l'editoria informativa/newsletter con particolare riferimento a quella non cartacea, i comunicati stampa, le conferenze stampa, la Rivista aziendale, le campagne finalizzate, la predisposizione di dépliant, pieghevoli, manifesti murali, i mezzi audio-televisivi, la costruzione di data base e mailing list dei pubblici di riferimento con relativo costante aggiornamento, la carta dei servizi, i convegni ed i seminari scientifico-informativi ecc. In quest'ottica la scelta aziendale è quella di migrare sempre più marcatamente dagli strumenti cartacei a quelli telematici, assai meno onerosi e più tempestivamente modificabili, e la cui audience è progressivamente maggiore nella nostra società.

Nell'ambito del sito WEB è pubblicato l'albo pretorio dell'azienda che contiene la pubblicazione degli atti deliberativi aziendali.

Costituiscono occasioni permanenti di comunicazione anche gli organi ed organismi istituzionali interni ed esterni quali ad esempio la Conferenza dei Sindaci, il Collegio di Direzione, i Tavoli Tecnici.

L'Azienda inoltre ottempera in modo puntuale ed esaustivo alle regole di trasparenza indicate dal Ministero per la Funzione Pubblica.

STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

- **IL COMUNICATO STAMPA** – E' lo strumento per eccellenza dell'attività dell'Ufficio stampa. La redazione dei comunicati stampa, predisposti secondo le regole della comunicazione mediatica, è tempestiva, capillare, veritiera, attendibile, ed esaustiva delle più importanti notizie da divulgare. Di estrema importanza è la fonte delle notizie per l'ufficio stampa ed in generale per la comunicazione aziendale: se la fonte ufficiale può essere rappresentata in primis dalla Direzione aziendale e dall'adozione formale di deliberazioni e determinazioni, non tutte le notizie in azienda sono portate all'attenzione della Direzione; infatti la molteplicità pressoché quotidiana di incontri e riunioni di vario genere e livello rappresenta una significativa occasione per individuare e valorizzare notizie diffondendole alla collettività. Il sistema delle responsabilità aziendali (direttori e responsabili di struttura, quadri) si dovranno porre continuamente nell'ottica non solo di "fare" ma anche di "far sapere", fornendo con costanza e tempestività alla Direzione ed all'Ufficio stampa aziendale le notizie di potenziale interesse. In quest'ottica occorre dare slancio e più importanza al ruolo dei referenti interni della comunicazione coinvolgendoli in un percorso di formazione ed aggiornandoli sulle modalità aziendali di comunicazione.
- Un altro importante strumento è la **CONFERENZA STAMPA**. E' organizzata dall'Ufficio stampa in caso di eventi o progetti di notevole importanza ed impatto pubblico.
- **La Rivista Aziendale**, ha lo scopo di informare e aggiornare i clienti/utenti sulle iniziative, i progetti e le novità dell'azienda e li stimola a sentirsi parte di un gruppo, aumenta la visibilità dell'Azienda e la avvicina a nuovi "clienti", aiuta a raccontare e presentare l'azienda con un approccio non troppo invasivo, fa da traino indiretto alla "vendita" dei servizi. La

redazione sarà in formato digitale e pubblicata sul sito web e sarà distribuita via e-mail.

Tra gli strumenti della comunicazione, un ruolo fondamentale è assegnato al sito web.

- **IL SITO WEB** - www.asp.rg.it è lo strumento principale di comunicazione esterna. È strutturato in tre aree principali. Quella centrale, aggiornata quotidianamente, evidenzia le novità e le news aziendali. Nella parte alta i vari box raccolgono informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda: territorio e popolazione, principali sedi, distretti, elenco delle strutture e dei responsabili, intranet, trasparenza ecc. La parte sinistra: invece è riservata area del cittadino, comunicazione, amministrazione trasparente e area operatori. La parte destra le notizie di primo piano, gli eventi formativi.
- **IL SITO INTRANET** è dedicato alla comunicazione interna ed è considerato lo strumento strategico principale e più efficace per raggiungere la totalità dei dipendenti. E' strutturato in quattro aree principali:
Area internet, Area intranet, Area Farmaceutica, Area MMG / PDLs.

VISUAL IDENTITY – La visual identity si riferisce all'immagine che l'azienda ha o cerca di procurarsi presso i Cittadini, istituzioni, dipendenti ecc. Nasce dall'insieme coordinato di espressioni comunicative con la quale l'azienda si distingue e si rende univocamente riconoscibile. (**"Tu al centro"**)

Comprende il logotipo, realizzato in collaborazione con la Regione Siciliana al fine di renderlo uniforme (nei significati e nei colori) nel contesto complessivo della sanità pubblica regionale.



Deve avere un coordinamento di impostazione unico in qualunque sede aziendale, compresi il sito WEB e intranet, il sistema della cartellonistica statica o digitale, interna ed esterna, i loghi apposti sulle sedi e sui beni dell'azienda quali parco automezzi, ma anche i mezzi di diffusione quali opuscoli, newsletter, manifesti e pieghevoli in quanto ad impostazione, colori, abbinamenti ecc. La

grafica riconoscibile e conosciuta che contraddistingue tutte le aziende sanitarie della Regione assume qui un grande valore aggiunto.

- **MAILING LIST AZIENDALI** - La disponibilità di un indirizzario di posta elettronica dei dipendenti, reso obbligatorio da disposizioni aziendali, offre l'opportunità di diramare informazioni e notizie all'interno dell'azienda. Inoltre tale attività può essere estesa all'esterno dell'azienda, mediante la predisposizione ed il continuo aggiornamento di una capillare mailing list contenente i recapiti di tutti gli interlocutori di riferimento. Questo al fine di rendere immediate, economiche e mirate le comunicazioni aziendali sia interne sia esterne fra i quali: Direttori e responsabili di struttura, titolari di funzioni di coordinamento e posizioni aziendali, dipendenti anche articolati per servizi, organizzazioni sindacali comparto e dirigenza, Medici di famiglia e Pediatri di libera scelta, Sindaci e rappresentanti delle istituzioni pubbliche e private del territorio, organizzazioni del Terzo Settore e del volontariato sanitario, giornalisti di riferimento, servizi collaterali quali soggetti gestori dei servizi sociali, altre aziende sanitarie regionali, semplici iscritti alla mailing che richiedono di ricevere le comunicazioni aziendali ecc.

L'uso delle mailing list aziendali, in particolare quella contenente i recapiti di tutti i dipendenti e servizi aziendali, deve essere strettamente limitato a comunicazioni di servizio, autorizzate e disposte dalla direzione aziendale e non per finalità diverse.

L'ascolto del cittadino passa innanzitutto attraverso la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle manifestazioni di ringraziamento, che seguono percorsi interni presidiati secondo i principi della Qualità e rappresentano uno degli strumenti principali di promozione di azioni di miglioramento del servizio reso ai cittadini.

CUSTOMER SATISFACTION - La rilevazione del grado di qualità percepita da parte degli utenti dei servizi offerti dall'azienda è, oramai, un'attività strutturata e funziona a pieno regime da diversi anni.

La diffusione e la comunicazione dei risultati delle indagini della valutazione della qualità percepita all'interno ed all'esterno dell'Azienda è un passaggio fondamentale. Informare il personale dei risultati ottenuti è un'azione con una forte valenza informativa e formativa. Prendere coscienza, per il personale, della valutazione e della percezione del servizio, quindi del proprio operato, da parte degli utenti offre il necessario feedback per un'autovalutazione e autocorrezione.

L'U.O. Comunicazione, l'URP e U.O. Qualità, trasmetteranno periodicamente la reportistica sulla qualità percepita alla Direzione Aziendale, ai Coordinamenti, ai Dipartimenti, ai Distretti e alle UU.OO. I Responsabili delle UU.OO., in sede di gruppi di discussione, valuteranno con i propri operatori i punti di forza e le criticità emerse al fine di proporre eventuali piani di miglioramento alla Direzione Aziendale.

La pubblicazione dei dati sul sito web aziendale consentirà di dare diffusione e visibilità esterna ai risultati del lavoro svolti. Per l'utente, la conoscenza del giudizio espresso dagli altri utenti che hanno usufruito del servizio stesso, può rappresentare un elemento aggiuntivo di scelta ed orientamento. Nell'ambito della collaborazione con il comitato Consultivo Aziendale, sarà trasmesso ufficialmente il report annuale e avviato il confronto dal quale cogliere dei suggerimenti per migliorare il sistema di rilevazione e il conseguente piano di miglioramento.

IL RECLAMO - Il disservizio rappresenta l'immagine negativa, specularmente opposta, rispetto alla qualità dei servizi. Tuttavia, la gestione del disservizio è parte integrante dei servizi di qualità ed è contemplata dalle norme ISO. *La gestione del reclamo contenente la firma dell'utente, risponde ad una procedura specifica del manuale della qualità dell'URP. Il loro trattamento avviene nel rispetto della direttiva. La reportistica ha una diffusione mensile verso la Direzione Aziendale mentre il report verso i cittadini è annuale attraverso la pubblicazione nel sito web sezione Amministrazione Trasparente.*

L'ACCESSO CIVICO – potestà attribuita a tutti i cittadini di libera consultazione di tutti gli atti della PA per cui è prevista la pubblicazione e di richiesta di atti di cui è stata omessa la pubblicazione. La richiesta di accesso civico non richiede l'obbligo di motivazione ed è gratuita.

5. La Misurazione dei risultati

L'Unità Operativa Comunicazione, sulla base degli indicatori e dei risultati attesi, redige alla fine di ogni anno un report sullo stato di attuazione del Piano. In esso saranno evidenziati i punti di forza e le criticità che possono riscontrarsi nel corso di realizzazione delle azioni operative.